

### Vertrauen - eine Konzeptionalisierung auf Basis des rationalen Vertrauensbegriffs

Hoßfeld, Heiko

Postprint / Postprint

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Hoßfeld, H. (2006). Vertrauen - eine Konzeptionalisierung auf Basis des rationalen Vertrauensbegriffs. *Sozialwissenschaftlicher Fachinformationsdienst soFid*, Organisations- und Verwaltungsforschung 2006/2, 45-62.  
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-206629>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# Vertrauen – Eine Konzeptionalisierung auf Basis des rationalen Vertrauensbegriffs<sup>1</sup>

Heiko Hoßfeld

## Zusammenfassung

Obwohl Vertrauen in der wissenschaftlichen Diskussion stark an Bedeutung gewonnen hat, wird der Vertrauensbegriff häufig unpräzise und wenig einheitlich verwendet. Dies gilt auch für die ansonsten relativ präzise rationale Vertrauenskonzeption. Wesentlicher Grund hierfür ist die Komplexität des Vertrauensphänomens, denn Vertrauen wirkt einerseits sowohl auf einer Verhaltens- als auch einer Erwartungsebene und andererseits ist es multifaktoriell bestimmt, d.h. es unterliegt einer Reihe unterschiedlicher Entstehungsbedingungen. Der vorliegende Beitrag versucht dieser Komplexität Herr zu werden, indem der Vertrauensbegriff in Abgrenzung von ähnlichen Konstrukten präziser definiert wird und eine Klassifikation von Vertrauensbasen erfolgt. Dabei dient der rationale Vertrauensansatz nach James C. Coleman zwar als Ausgangspunkt, wird aber aufgrund seiner konzeptionellen Mängel und engen theoretischen Grenzen überwunden.

## 1 Einleitung

Seit einigen Jahren bereits ist eine anhaltende Diskussion um die Bedeutung von Vertrauen in der wissenschaftlichen sowie praxisnahen Literatur zu beobachten. Diskutiert werden dabei einerseits neuere „Vertrauenskonzepte“ wie Vertrauensorganisation, Vertrauensmanagement und Vertrauensarbeitszeit, andererseits aber auch die grundlegende Bedeutung von Vertrauen in allen menschlichen Institutionen, so etwa bei der Entstehung und Aufrechterhaltung von Organisationen und Kooperationen.

Weil es aber letztlich der einzelne Mensch ist, der vertraut (oder eben nicht vertraut), müssen Definition und Entstehungsbedingungen von Vertrauen auf individual-theoretischer Grundlage geklärt sein, bevor solche kollektiven Phänomene bzw. die Auswirkungen von Vertrauen erklärt werden können. Um so erstaunlicher ist daher, dass der Vertrauensbegriff häufig sehr undifferenziert verwendet wird, und gewissermaßen implizit vorausgesetzt wird, dass bekannt ist, was Vertrauen ist. Ein Großteil der neueren (sozialwissenschaftlichen) Arbeiten, die eine differenziertere Vertrauenskonzeption zugrunde legen, bezieht sich zumeist direkt oder indirekt auf den Ansatz von Coleman (1982), der das Vertrauensphänomen in sein Rational Choice-theoretisches Erklärungsmodell implementiert hat. Aus diesem Grund soll dieser rationale Ansatz als Ausgangspunkt dienen bei der Analyse des Vertrauensphänomens, bei der einerseits der Vertrauensbegriff in Abgrenzung von ähnlichen Konstrukten näher bestimmt wird und andererseits diskutiert wird, wie Vertrauen entsteht – d.h. vor allem: welche grundlegenden Ursachen von Vertrauen zu unterscheiden sind.

Im Folgenden werden zunächst die allgemein diskutierten Merkmale des Vertrauensphänomens dargestellt mit dem wesentlichen Ziel, Vertrauen von ähnlichen Konstrukten abzugrenzen. Im An-

---

1 Erstmals erschienen in Essener Beiträge zur Personalforschung, Nr.5, Essen 2005.

schluss daran wird das rationale Vertrauenskonzept skizziert, welches daraufhin zunächst auf begrifflicher Ebene kritisch analysiert und modifiziert bzw. konkretisiert wird. Anschließend erfolgt eine Auseinandersetzung mit möglichen Entstehungsbedingungen bzw. Ursachen von Vertrauen, bei der auch die Möglichkeiten und Grenzen einer rein rationalen Erklärung diskutiert werden. Ein kurzes Fazit mit dem Hinweis auf zukünftigen Forschungsbedarf beendet den Beitrag.

## 2 Merkmale von Vertrauen

Der Begriff Vertrauen weist eine geringe Konsistenz auf, denn er wird sowohl im Alltagsverständnis als auch in verschiedenen wissenschaftlichen Fachrichtungen unterschiedlich verwendet (für einen Überblick vgl. z.B. Blomqvist 1997: 272ff.; Graeff 1998: 10ff.; Petermann 1996: 15). Dennoch gibt es einige wesentliche Merkmale, die den meisten Definitionen gemein sind – Unsicherheit, Risiko, Kontrollverzicht und die Zeitperspektive (vgl. Petermann 1996: 14) – und anhand derer sich überdies verwandte Konstrukte abgrenzen sowie unterschiedlich weit gefasste Formen des Vertrauensbegriffs bestimmen lassen.

Als zentrale Bedeutung für das Vertrauensphänomen stellen die meisten Autoren den Aspekt der Unsicherheit heraus. So ist nach Simmel Vertrauen „als Hypothese ein mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen“, denn „der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen“ (1968: 263). Gewissheit geht folglich nicht mit Vertrauen einher, weil jenes grundsätzlich ein Informationsproblem – und damit Ungewissheit – impliziert (vgl. Funder 1999: 77). Unsicherheit besteht sowohl bezüglich (nicht beeinflussbarer) Umweltereignisse (exogene Unsicherheit) als auch bezüglich des Verhaltens der Akteure, mit denen interagiert wird (endogene Unsicherheit) (vgl. z.B. Seifert 2001: 19). Je nachdem, auf welche Formen der Unsicherheit sich Vertrauen bezieht, können entsprechend die Objekte des Vertrauens unterschieden werden. Während sich in einer sehr weiten Fassung Vertrauen auf alle Bereiche der menschlichen Umwelt bezieht (vgl. Nuissl 2002: 97), was dann etwa auch Vertrauen in Naturbegebenheiten (vgl. Sztompka 1999: 19) und Vertrauen in Technik mit einbezieht (vgl. z.B. Wagner 1994), beschränken sich andere Vertrauenskonzepte auf Beziehungen zwischen konkreten Akteuren (vgl. Nuissl 2002: 97). In dieser Fassung bezieht sich Vertrauen grundsätzlich auf endogene Unsicherheit, wohingegen Menschen auf exogene Risiken mit Hoffnung reagieren (vgl. Ripperger 1998: 38). In einer noch engeren Definition bezieht sich Vertrauen nur auf die Intentionen bzw. Handlungsabsichten des Treuhänders, während die Einschätzung seiner Fähigkeiten als Zutrauen bezeichnet wird (vgl. ebenda: 38f.).

In der Regel herrscht ein hohes Maß an Unsicherheit (sowohl bezüglich der Entscheidungssituation selbst als auch der Zukunft). Dabei ist es nicht möglich, in seine Entscheidungen alle potenziellen zukünftigen Kontingenzen mit einzubeziehen. Wäre die Eintrittswahrscheinlichkeit all dieser Kontingenzen gleich hoch, so würde die daraus resultierende Komplexität Handeln unmöglich machen (vgl. Lewis und Weigert 1985: 968). Vertrauen ist eine Möglichkeit, diese Komplexität zu reduzieren, indem wesentliche zukünftige Möglichkeiten vernachlässigt werden und die *Zukunft* gleichsam vorweggenommen wird (vgl. Luhmann 2000: 24). Die Vergangenheit ist dabei gleichwohl nicht ohne Bedeutung, denn eine wesentliche Voraussetzung von Vertrauen ist nach Luhmann (vgl. ebenda: 22f.) Vertrautheit: Die Umwelt, in der sich der Mensch bewegt, ist gekennzeichnet durch die Unterscheidung von Vertrautem und Unvertrautem; die ihm „vertraute Welt“ entsteht folglich durch (in der Vergangenheit gemachte) Erfahrungen. Sie ist eine Welt reduzierter Komplexität, weil erwartet

wird, dass sie auch in Zukunft so bleiben wird, wie sie ist (vgl. Seifert 2001: 20; ähnlich Koller 1992: 106f.).

Vertrauen kann außerdem von Zuversicht abgegrenzt werden. Während Zuversicht eine generelle Reaktion auf Unsicherheit ist, ist Vertrauen eine (mögliche) Reaktion auf spezifische Risikosituationen und setzt damit das „subjektive Bewusstsein eines möglichen Schadens voraus“ (Ripperger 1998: 36f.), wobei definitorische Uneinigkeit darüber besteht, wie hoch dieser Schaden in Relation zum möglichen Gewinn sein muss, um von Vertrauen sprechen zu können (vgl. Nussl 2002: 90)<sup>2</sup>. Risiko entsteht aus dem Bewusstsein, dass das eigene Verhalten zukünftige Ereignisse beeinflusst und Teil einer konkreten Handlung ist, also notfalls vermieden werden kann und somit Handlungsalternativen voraussetzt (vgl. Ripperger 1998: 37). Im Gegensatz dazu ist Zuversicht dadurch gekennzeichnet, dass keine Handlungsalternativen erwogen werden (vgl. Luhmann 2001: 148).

Ein weiteres Merkmal von Vertrauen als Entscheidung zum Risiko ist schließlich, dass trotz der Möglichkeit eines Schadens auf *Kontrolle verzichtet* wird.

### 3 Die rationale Vertrauenskonzeption

Eine Konzeption von Vertrauen, die allen vier genannten Merkmalen grundsätzlich Rechnung trägt, ist die auf Coleman (1991) basierende rationale Vertrauenskonzeption. Sie bedient sich eines sehr vereinfachenden Menschenbildes, das im Wesentlichen dem „Homo Oeconomicus“ nach neuerer Auffassung entspricht (vgl. dazu Kirchgässner 1991: 17), d.h. es wird unterstellt, der Mensch sei ein rationaler, egoistischer Nutzenmaximierer, der zwar keinen internalen Restriktionen unterliegt (wie etwa einem fehlerhaften Gedächtnis oder dem Einfluss von Emotionen), jedoch auch nicht vollständig informiert ist. Deshalb bildet er sich Erwartungen, es wird also Unsicherheit vorausgesetzt. Außerdem ist das Konzept in einen allgemeinen tauschtheoretischen Hintergrund eingebettet, der auf Homans (1958) zurückgeht. Danach sind Menschen in sozialen Systemen dergestalt miteinander verbunden, dass sie jeweils Ressourcen kontrollieren, an denen andere Akteure Interesse haben, denn kein Akteur kontrolliert bereits alle Ressourcen, die er zur Bedürfnisbefriedigung benötigt. Aus diesem Grund kommt es zu vielfältigen Tauschbeziehungen zwischen den Akteuren eines sozialen Systems.

Vertrauen ist eine notwendige Voraussetzung in solchen Tauschbeziehungen, in denen ein Akteur die Kontrolle über seine Ressourcen einseitig überträgt (vgl. Coleman 1991: 40, 45f.). Dies wird er – im Sinne der Nutzenmaximierung – dann tun, wenn er eine spätere Belohnung erwartet; daher wird Vertrauen nicht (nur) geschenkt, sondern (auch) investiert (vgl. Junge 1998: 26). Notwendig wird eine einseitige Kontrollübertragung vor allem dann, wenn die Abwicklung von Transaktionen eine gewisse Zeitspanne in Anspruch nimmt und der eine Akteur notwendigerweise vor dem anderen liefern (bzw. übertragen) muss (vgl. Coleman 1991: 115).

Eine zeitliche Asymmetrie bedeutet für den Treugeber ein Risiko, denn er muss vor dem Erzielen eines Ertrages Ressourcen investieren und der Ausgang dieser Investition ist unsicher. Daher wird bei der Entscheidung für oder gegen eine solche Handlung das Risiko mit einkalkuliert. Aus diesem Grund bilden Vertrauenssituationen aus rational-ökonomischer Perspektive eine Untergruppe der Risikosituationen dergestalt, dass hier das eingegangene Risiko von der Leistung eines anderen Ak-

---

2 Siehe auch Kapitel IV.

teurs abhängt. Der Treugeber kann dementsprechend seine Situation verbessern, wenn der Treuhänder das Vertrauen rechtfertigt und sie verschlechtern, wenn nicht. Somit besteht eine Vertrauensbeziehung aus (mindestens) zwei Parteien: Treugeber und Treuhänder. Die Situation des (potenziellen) Treugebers ist dadurch gekennzeichnet, dass er vor der Wahl steht, dem (potenziellen) Treuhänder zu vertrauen oder nicht, d.h. er muss sich für oder gegen die einseitige Übertragung auf einen anderen Akteur entscheiden<sup>3</sup>. Abgesehen von dem (Sonder-)Fall, dass ausschließlich den Fähigkeiten des Treuhänders vertraut wird und nicht (auch) seinen Intentionen, das Vertrauen zu rechtfertigen, befindet sich auch der potenzielle Treuhänder in einer Entscheidungssituation: Er hat die Wahl, das Vertrauen zu rechtfertigen oder zu enttäuschen. (vgl. Coleman 1991: 121ff.)

Die entscheidungsrelevanten Kriterien des Treugebers sind der potenzielle Verlust, den er erleidet, wenn der Treuhänder sein Vertrauen enttäuscht, der potenzielle Gewinn, wenn der Treuhänder sein Vertrauen rechtfertigt sowie die Gewinnchance, also die Wahrscheinlichkeit der Rechtfertigung des Vertrauens (bzw. die beigemessene Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders) (vgl. Coleman 1991: 125). Der Treugeber entscheidet sich dann entweder gegen die Vergabe von Vertrauen, was keinerlei Veränderung des Nutzens bedeutet, oder dafür, wenn – unter der Annahme der Risikoneutralität – das Verhältnis von Gewinnchance zu Verlustchance höher ist als das Verhältnis von potenziellem Verlust zu potenziellem Gewinn (vgl. Coleman 1982: 283). Formal lässt sich die Entscheidungssituation des Treugebers wie folgt darstellen:

$p$  = Gewinnchance (Wahrscheinlichkeit der Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders)  
 $L$  = möglicher Verlust (falls Treuhänder nicht vertrauenswürdig ist)  
 $G$  = möglicher Gewinn (falls Treuhänder vertrauenswürdig ist)

Entscheidung:    ja, wenn  $p/1-p > L/G$  bzw.  $pG > (1-p)L$   
                          Unentschieden, wenn  $p/1-p = L/G$  bzw.  $pG = (1-p)L$   
                          Nein, wenn  $p/1-p < L/G$  bzw.  $pG < (1-p)L$

Abbildung 1: Formalisierung der Vertrauensvergabe (nach Coleman 1991: 126)

Die Ungleichung verdeutlicht den Schwellenwert, jenseits dessen die Vertrauensvergabe einen Nutzen verspricht sowie die Beziehung der Variablen untereinander: Je größer der mögliche erwartete Verlust im Verhältnis zum möglichen erwarteten Gewinn ist, desto größer muss die Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders sein (vgl. Junge 1998: 39). Wenn – wie angenommen – diese Variablen die einzigen relevanten Faktoren bei der Vertrauensvergabe sind und die Selektionsregel eine so simple und klare ist, dann ist letztendlich nur von Bedeutung, dass die Variablen genau bestimmt werden können. Das Problem der Vertrauensvergabe präsentiert sich demzufolge als ein reines Informationsproblem (vgl. auch Coleman 1982: 284) und den Informationen, die dem Treugeber zur Verfügung stehen, kommt eine „entscheidende“ Bedeutung zu.

Während der Treugeber zumindest in manchen Situationen relativ genaue Informationen über seine möglichen Gewinne und Verluste hat, so insbesondere bei monetären Transaktionen wie Kreditge-

3 Das Adjektiv „potenziell“ drückt aus, dass es von der endgültigen Entscheidung der Akteure abhängt, ob sie zu Treugebern bzw. -händern werden.

schäften (vgl. Coleman 1991: 129), herrscht immer eine gewisse Unsicherheit bezüglich der Vertrauenswürdigkeit des Treuhänders. Daher wird ein rationaler Akteur solches Wissen nutzen, welches ihm erlaubt, eine möglichst genaue Prognose aufzustellen. So wird etwa eine Bank als Kreditgeber Ermittlungen darüber anstellen, ob der Kreditnehmer kreditwürdig ist, d.h. ob er dazu in der Lage ist, den gewährten Kredit zurückzuzahlen. In den meisten Fällen ist es aber weniger die Fähigkeit zur Vertrauensrechtfertigung, die die Hauptrolle bei der Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit spielt, als vielmehr die Intention des Treugebers, das Vertrauen zu rechtfertigen oder zu enttäuschen (vgl. ebenda: 121). Die Höhe von  $p$  ist dann vor allem eine Frage der Anreize des Treuhänders und der Informationen des Treugebers darüber. Dabei wird davon ausgegangen, dass sich die Akteure ihrer wechselseitigen Interdependenzen bewusst sind und sich daher Erwartungen darüber bilden, wie sich der andere verhalten wird (vgl. Raub 1999: 246), weil schließlich der Nutzen für den Akteur in einer solchen Beziehung (auch) vom Verhalten des anderen abhängt (vgl. Schmidtchen 2000: 3). Da solche strategischen Interdependenzen der Analysegegenstand der Spieltheorie sind (vgl. Nida-Rümelin und Schmidt 2000: 30), ist es sinnvoll, dieses Entscheidungsproblem spieltheoretisch zu veranschaulichen.

Die Situation der zuvor erläuterten einfachen Vertrauensbeziehung – der Treugeber steht vor der Wahl, aufgrund einer zeitlichen Asymmetrie eine einseitige Übertragung vorzunehmen, danach steht der Treuhänder gegebenenfalls vor der Wahl, ob er das in ihn gesetzte Vertrauen rechtfertigen oder enttäuschen soll – lässt sich spieltheoretisch mit Hilfe des Vertrauensspiels veranschaulichen (siehe Abbildung 2), welches die einseitige Variation des Gefangenendilemmas ist (vgl. James 2001: 4).

		Auszahlungen für Akteure	
		1	2
1	Vertrauen geben		
	2		
	Vertrauen nicht geben		
	rechtfertigen	G	R
	enttäuschen	-L	T
		0	0

G = potenzieller Gewinn des Treugebers (gain)  
 L = potenzieller Verlust des Treugebers (loss)  
 R = Auszahlung des Treuhänders bei Rechtfertigung des Vertrauens (reward)  
 T = Auszahlung des Treuhänders bei Vertrauensbruch (temptation)  
 Annahme über die Auszahlungsparameter:  $0 < L < G$ ;  $0 < R < T$

Abbildung 2: Einfaches Vertrauensspiel (nach Raub 1992: 187)

In diesem einfachen Vertrauensspiel wird der Treuhänder das Vertrauen enttäuschen, da er dadurch einen größeren Nutzen erzielt, dass er die Leistung des Treugebers behält und selbst nicht leistet. Unter der Voraussetzung, dass der Treugeber die Anreizstruktur des Treuhänders kennt (also die Höhe von  $T$  und  $R$ ) wird es daher keine Vertrauensvergabe geben. Das Ergebnis ist, dass beide nichts ge-



winnen (Situation [0,0]), während die Situation [G,R] für beide vorteilhafter wäre (vgl. Voss 1998: 100). Folglich ist danach zu fragen, unter welchen Bedingungen eine Vertrauensvergabe dennoch erfolgt, der Treugeber also dem Treuhänder ein ausreichendes Maß an Vertrauenswürdigkeit zumisst (vgl. ähnlich Lahno 1995: 496).

Konstituierend dabei ist, dass Vertrauensbeziehungen in der Regel nicht isoliert in einem „sozialfreien“ Raum stattfinden, sondern in eine soziale – dazu gehört auch: zeitliche – Struktur eingebettet sind (zum Begriff der „social embeddedness“ vgl. Granovetter 1992: 305, für einen Überblick über Vertrauenseffekte vgl. Hoßfeld 2004). So treffen die beiden Akteure einer Vertrauensbeziehung häufig nicht nur einmalig aufeinander, sondern mehrfach. Der „Schatten der Zukunft“ (Axelrod 1995: 11) sorgt dann dafür, dass opportunistisches Verhalten seitens des Treuhänders weniger wahrscheinlich wird, weil ein Vertrauensbruch zu einem Abbruch der Beziehungen – und damit einem Entgang zukünftiger Gewinne – führen könnte (vgl. Coleman 1982: 285f.; Parkhe 1993: 799). Dieser Effekt wiegt um so schwerer in Fällen gegenseitigen Vertrauens – d.h. beide Akteure sind sowohl Treugeber als auch Treuhänder – weil dort auf einen Vertrauensbruch ebenfalls mit Vertrauensbruch reagiert werden kann (vgl. Coleman 1991: 228f.; Junge 1998: 46). Außerdem sind die beiden Akteure einer dyadischen Vertrauensbeziehung zumeist Teil eines umfassenderen sozialen Netzwerkes, das als Informationsquelle über potenzielle Treuhänder dienen kann (vgl. Raub 1999: 244). Eng damit verbunden ist der Reputationseffekt, der dazu führt, dass vertrauensbrechende Treuhänder in Zukunft von anderen potenziellen Treugebern gemieden werden, so dass Treuhänder einen Anreiz dazu haben, eine Reputation hoher Vertrauenswürdigkeit zu besitzen (vgl. etwa Lahno 1995: 499f.; Noorderhaven 1995: 10). Ähnlich wirken existierende (Rechts-)Normen, indem sie vertrauensbrechendes Verhalten bestrafen (vgl. Junge 1998: 44; Schmidtchen 2000: 17). Schließlich können die Akteure auch ex ante mit Hilfe der Schaffung von Institutionen (institutionelle Einbettung) aktiv auf die Anreize zum Vertrauensbruch einwirken (vgl. Raub 1999: 245; Schelling 1960: 24f.), etwa indem sie Verträge aufsetzen (die z.B. Konventionalstrafen vorsehen) oder indem der Treuhänder einen Pfand anbietet (vgl. Raub 1992: 189f), der dem Treugeber bleibt, sofern es zu einem Vertrauensbruch kommt.

All diese Faktoren verändern die Anreizstruktur des Treuhänders und gehen damit ein in die Vertrauenswürdigkeitseinschätzung (p) des Treugebers, wobei in der Regel keine Sicherheit über das zukünftige Verhalten besteht, etwa weil Verträge notgedrungen zumeist unvollständig sind (insbesondere Arbeitsverträge) und sich dem Treuhänder in der Zukunft „goldene Gelegenheiten“ ergeben können, die einen Vertrauensbruch dennoch lukrativ machen.

#### 4 Begriffliche Kritik und Modifikation

Wird die rationale Vertrauenskonzeption mit den allgemein diskutierten Merkmalen von Vertrauen verglichen, so zeigt sich, dass Unterschiede in der Weite der Definition existieren. Außerdem besteht keine Eindeutigkeit darüber, was genau Vertrauen ist.

Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten der Herangehensweise an das Vertrauensphänomen: Entweder wird Vertrauen als eine subjektive Erwartungshaltung gesehen oder als ein beobachtbares Verhalten (vgl. Ripperger 1998: 6). Bei einer Analyse von Vertrauen vor dem Hintergrund einer Handlungstheorie erscheint es zunächst sinnvoll, den Fokus auf das Verhalten zu setzen. Dennoch ist

es erforderlich, beides – Verhalten und Erwartung – klar zu trennen, wie die folgenden Ausführungen verdeutlichen sollen.

Colemans Definition einer Vertrauensentscheidung basiert auf der Definition von Deutsch (1960), jedoch mit einem Unterschied: Deutsch unterscheidet zwischen einer „trusting choice“ und einer „gambling choice“, wobei er diese Trennung am Verhältnis von erwartetem Gewinn (G) zu erwartetem Verlust (L) festmacht: Von einer „trusting choice“ wird nur dann gesprochen, wenn L größer ist als G, andernfalls handelt es sich um eine „gambling choice“ (vgl. Deutsch 1976: 142; genauso Luhmann 2001: 148). Er subsumiert beide Begriffe unter der Bezeichnung „ambiguous path“ (Deutsch 1960: 124f.), was also der vertrauensvollen Handlung nach Coleman entspricht. Diese weite Definition ist in der Hinsicht zweckmäßig, dass der Fall  $G > L$  nicht zwangsläufig bedeutet, dass in einer solchen Situation auch weniger Vertrauenswürdigkeit beigemessen wird, es wird nur weniger notwendig sein. Bei vollständigem Misstrauen ( $p = 0$ ) hingegen wird ein rationaler Akteur auch dann nicht vertrauensvoll handeln, wenn der in Aussicht gestellte Gewinn (in Relation zum Verlust) außerordentlich hoch ist. Fraglich ist allerdings, ob auch in einer solchen Situation sinnvoll von Vertrauen gesprochen werden kann, in der die beigemessene Vertrauenswürdigkeit sehr niedrig ist (d.h. kleiner als  $1-p$ ) und es nur deshalb zu einer Handlung kommt, weil G ausreichend höher ist als L.<sup>4</sup> Unter diesem Blickwinkel erscheint es sinnvoller, nach der Höhe von p zu differenzieren, anstatt das Verhältnis zwischen G und L als Beurteilungskriterium heranzuziehen (vgl. ähnlich Ripperger 1998: 89). Eine solche Position vertritt auch Gambetta (2001: 211), indem er den Vertrauensbegriff ganz an die Höhe von p koppelt: Danach ist von Vertrauen nur dann zu sprechen, wenn  $p > 0,5$  (also größer als  $1-p$ ) und umgekehrt bedeutet  $p < 0,5$  Misstrauen (den Fall  $p = 0,5$  bezeichnet er als Unsicherheit). Dabei bezieht sich Vertrauen immer auf eine bestimmte Situation bzw. Handlung des Treuhänders, steht also immer im Kontext einer spezifischen Entscheidungssituation (vgl. Sydow 1998: 35).

Die genauere Trennung zwischen Vertrauen und (vertrauensvollem) Verhalten erlaubt dann auch eine präzisere (begriffliche) Analyse beider Konstrukte bzw. Ebenen, d.h. der Verhaltens- und der Erwartungsebene.

Eine rein verhaltensorientierte Untersuchung des Vertrauensphänomens übersieht möglicherweise, dass solche Handlungen, die als vertrauensvoll erscheinen, tatsächlich von funktionalen Äquivalenten wie Macht bzw. Kontrolle erzeugt wurden (vgl. Möllering 2001: 415). Diese sind vermutlich gerade in solchen Beziehungen von Bedeutung, in denen Misstrauen herrscht, weil hier ohne derartige Äquivalente die Beziehung nicht aufrechterhalten werden könnte, während in Situationen, in denen das Vertrauen hoch ist, Kontrollmaßnahmen nicht notwendig sind bzw. sogar unnötige Transaktionskosten verursachen. Dazu gehört auch die damit einhergehende Verwechslung von vertrauensvollem und kooperativem Verhalten, der in besonderem Maße die Spieltheorie unterliegt: Nicht jede Kooperation benötigt Vertrauen und Vertrauen führt nicht notwendigerweise zu Kooperation (vgl. Ripperger 1998: 92f.). Vertrauen ist nur ein hinreichender Grund für Kooperationen, zudem ist die Kausalkette häufig umgekehrt, d.h. Vertrauen entsteht aus Kooperation (vgl. Gambetta 2001: 222). Problematisch daran ist vor allem, dass unter solchen Gesichtspunkten Faktoren als konstituierend für eine Vertrauensbeziehung identifiziert werden, die faktisch zwar für eine Kooperation konstituierend sein können, aber einer Vertrauensbeziehung entweder nicht entsprechen oder ihr gar entgegenwirken. Dies führt dann auch unmittelbar zum Begriff des Vertrauens (d.h. der Erwartung), welcher ebenfalls weiter gefasst ist als in anderen Definitionen. Zum einen ist fraglich, ob gerade bei der Nut-

4 So sprechen Antfang und Urban (1994: 3) in einer solchen Situation von Hoffnung; ebenso Luhmann 2000: 28.



zung von Formen institutioneller Einbettung (z.B. Vertrag) noch sinnvoll von Vertrauen zu sprechen ist, insbesondere wenn eine solche nur einseitig vom Treugeber gefordert wird; ein so weit gefasster Vertrauensbegriff lässt sich zudem kaum von dem Begriff der subjektiven Eintrittswahrscheinlichkeit abgrenzen und ist demzufolge als eigenständiger Begriff wenig angemessen (vgl. Vogt 1997: 73).

Zum anderen umfasst dieser Vertrauensbegriff auch Zutrauen. Problematisch daran ist, dass Zutrauen nicht nur endogene Unsicherheit umfasst (bezüglich der Fähigkeiten des Treuhänders), sondern auch exogene Unsicherheit in der Hinsicht, dass der Treugeber auch Erwartungen darüber anstellt, ob der Treuhänder die von ihm erwartete Leistung (G) überhaupt erbringen kann, ob ihm also nicht zukünftige Handlungsrestriktionen das erwartete Verhalten unmöglich machen (vgl. Ripperger 1998: 114f.). Dies ist aber dann ein Element, welches nicht mehr in der Person des Treuhänders, sondern in der Umwelt liegt und folglich auch kein Risiko, sondern Gefahr ist (auf die mit Hoffnung reagiert wird). Ein derartig verursachter „Vertrauensbruch“ wäre dann auch kaum der Person des Treuhänders anzulasten (vgl. ebenda: 115), im Gegensatz jedoch zu enttäushtem Vertrauen, das auf mangelnder Kompetenz des Treuhänders beruht.

Daher werden folgende Modifikationen bzw. Konkretisierungen des rationalen Vertrauensbegriffs vorgeschlagen: Statt Vertrauen von Zutrauen abzugrenzen, wird unterschieden zwischen exogenen und endogenen Unsicherheiten, d.h. Vertrauen bezieht sich nur auf die endogenen Unsicherheiten, d.h. auf die Kompetenzen (bzw. Fähigkeiten) und – vor allem – die Intentionen des Treuhänders, dagegen werden exogene Risiken explizit aus dem hier verwendeten Vertrauensbegriff ausgeschlossen, weil in einem solchen Fall ein „Vertrauensbruch“ nicht direkt auf die Handlungen des Treuhänders zurückzuführen ist.

Der Definition von Gambetta folgend ist der Vertrauensbegriff außerdem an die Erwartungsebene zu koppeln, so dass von Vertrauen nur dann gesprochen wird, wenn  $p > 0,5$ . Die Verhaltensebene ist davon jedoch nicht gänzlich losgelöst, denn zum einen ist Vertrauen als die Vertrauenswürdigkeitseinschätzung eines bestimmten Treuhänders in einer bestimmten Vertrauenssituation (d.h. bezüglich eines bestimmten Vertrauensobjektes wie etwa das Verleihen eines Geldbetrages) zu sehen und äußert sich daher in einer entsprechenden Handlung (bzw. „Nicht-Handlung“). Zum anderen hängt es gerade vom Ausmaß des Vertrauens ab, ob es zu einer vertrauensvollen Handlung kommt – je nachdem, was auf dem Spiel steht. Dabei ist nur für risikoneutrale Entscheider lediglich das Verhältnis von G zu L relevant; risikoscheue und risikofreudige Akteure hingegen richten sich darüber hinaus auch nach der absoluten Höhe von G und L. Dies bedeutet, dass ein risikoaverser Akteur ceteris paribus mehr Vertrauen benötigt, um sich zu einer vertrauensvollen Handlung zu entschließen (et vice versa).

Welche Faktoren es nun aber sind, die das Ausmaß des Vertrauens bestimmen und inwieweit eine rein rational-ökonomische Analyse diese zu erklären in der Lage ist, wird im Folgenden untersucht.

## 5 Entstehungsbedingungen von Vertrauen

Bei der Darstellung der rationalen Vertrauenskonzeption wurden bereits einige Bedingungen skizziert, unter denen Vertrauen entsteht. Das dabei verwendete Menschenbild führt jedoch dazu, dass Vertrauen aus dieser Perspektive lediglich zwei Einflussfaktoren berücksichtigt: Die situative Einbettung der Vertrauensbeziehung sowie die den Akteuren verfügbaren Informationen darüber. Weil alle Akteure gleichermaßen ausschließlich eigennutzorientiert sind und keinen internalen Restriktionen unterliegen, kommt es nach der rational-ökonomischen Erklärung nur darauf an, welche Opportunitäten und Restriktionen die Vertrauenssituation den Akteuren bietet. Interindividuelle Unterschiede, die sich nicht auf die jeweilige Situation zurückführen ließen, existieren hierbei nicht. Diese einschränkenden Annahmen haben daher zwangsweise zur Folge, dass wesentliche Aspekte des Vertrauensphänomens vernachlässigt werden, denn wird Vertrauen lediglich als ein rein rationales Wahrscheinlichkeitskalkül modelliert und nicht von begrenzter Rationalität ausgegangen, so wird insbesondere der Eigenwert des Vertrauens ausgeblendet: Die Komplexitätsreduktion, die Vertrauen (oder andere Mechanismen wie Kontrolle) sowie die damit einhergehende Ausblendung von Alternativen bewirkt, ermöglicht erst menschliches Handeln (vgl. Sjurts 1998: 286). Wenn aber die Aufmerksamkeit der Akteure beschränkt ist und es zahlreiche Kriterien gibt, an denen sie sich orientieren, ist zu fragen, wie ein Treugeber jeweils zu seiner spezifischen Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des anderen kommt (vgl. Junge 1998: 53). So gibt es eine große Anzahl empirischer Hinweise darauf, dass Vertrauen nicht allein von situativen Faktoren abhängt, sondern auch personenbezogen und kulturell typisiert ist (für einen Überblick vgl. Preisendörfer 1995: 268). Solche Faktoren – oder auch Vertrauensbasen – werden im Folgenden unabhängig der einschränkenden Annahmen des Homo Oeconomicus diskutiert, um eine Klassifikation dieser Entstehungsbedingungen von Vertrauen zu entwickeln.

### 5.1 Vertrauensbasen

In der Diskussion um Ursachen bzw. Einflussgrößen des Vertrauens werden in der Literatur zumeist zwei unterschiedliche Formen des Vertrauens unterschieden: das generalisierte (oder auch generelle) sowie das spezifische Vertrauen (vgl. z.B. Bornschier 2001; Graeff 1998; Levi 1998; Scott 1980; Yamagishi und Yamagishi 1998; andere Unterscheidungen treffen z.B. McAllister 1995 und Zucker 1986). Generalisiertes Vertrauen ist die grundsätzliche Vertrauensbereitschaft eines Menschen, d.h. die „prinzipielle Bereitschaft, Fremden, Menschen an sich oder bestimmten Personengruppen ... unabhängig von situativen Spezifika vertrauensvoll oder eher misstrauisch zu begegnen“ (Seifert 2001: 21ff.). Dagegen bezieht sich spezifisches Vertrauen auf einen bestimmten Treuhänder in einer spezifischen Vertrauenssituation (vgl. Graeff 1998: 18; Scott 1980: 811) und beruht auf der Perzeption und Verarbeitung einer Vielzahl situativer Informationen (vgl. Seifert 2001: 24f.). Generalisiertes und spezifisches Vertrauen stehen jedoch in einem engen Zusammenhang, weil sich Vertrauen, also die Vertrauenswürdigkeitseinschätzung eines bestimmten Treuhänders in einer bestimmten Vertrauenssituation (d.h. auch bezüglich eines bestimmten Vertrauensobjektes), letztlich immer aus beiden Komponenten zusammensetzt. Nur im Spezialfall des erfahrungslosen Erstvertrauens (Vertrauen an einen Unbekannten) determiniert allein das generelle Vertrauen, ob in einer spezifischen Situation vertraut wird bzw. Vertrauen vergeben wird (vgl. ebenda: 24), wobei selbst dann in der Regel ein Ersteindruck wirksam wird. Empirische Befunde deuten jedoch darauf hin, dass das spezifische Vertrauen grundsätzlich der einflussreichere Faktor für die Vertrauensvergabe ist (vgl. Scott 1980: 810).

Beide Formen gründen auf jeweils unterschiedlichen Vertrauensbasen, die sie hervorrufen. Generalisiertes Vertrauen basiert einerseits auf Charakteristika der allgemeinen sozialen Struktur, in welcher mögliche Vertrauensbeziehungen stattfinden. Andererseits gründet eine allgemeine Vertrauensbereitschaft aber auch auf der individuellen Persönlichkeitsstruktur des Treugebers. Spezifisches Vertrauen hingegen entsteht in einer bestimmten Vertrauenssituation: Vertrauen gründet hier folglich einerseits auf bestimmten (vom Treugeber wahrgenommenen) Eigenschaften des Treuhänders und andererseits auf spezifischen situativen Eigenschaften der jeweiligen Beziehung zwischen Treugeber und Treuhänder.

Dieser Zusammenhang, der in Abbildung 3 zusammenfassend dargestellt wird, wird im Folgenden näher erläutert.

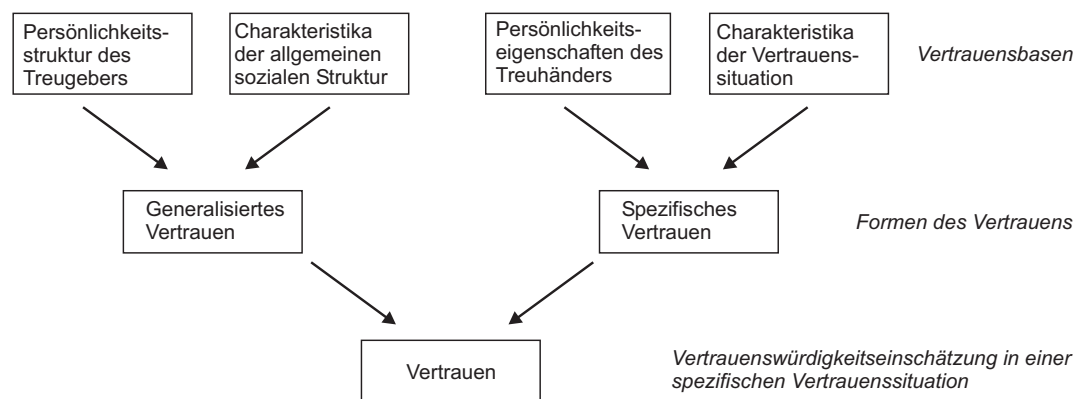


Abbildung 3: Vertrauensbasen

Zum einen sind es bestimmte *Charakteristika der allgemeinen sozialen Struktur*, die die Entwicklung von generalisiertem Vertrauen bedingen. Dies entspricht weitgehend der zuvor genannten strukturellen Einbettung von Vertrauensbeziehungen, bezieht sich also vor allem auf die Wirksamkeit von Reputationseffekten und allgemeinen (Rechts-)Normen, indem diese grundsätzliche Anreize für vertrauenswürdiges Verhalten bieten und ist damit unabhängig von bestimmten Akteuren und spezifischen Vertrauenssituationen (vgl. Seifert 2001: 28f.). Die Kultur – definiert als ein System von Werten und Normen, die von einer Gruppe von Menschen geteilt werden – trägt insofern zu generalisiertem Vertrauen bei, als bestimmte internalisierte Werte oder Normen (z.B. „Versprechen werden gehalten“) die Vergabe von Vertrauen an Dritte erleichtern (vgl. Craswell 1993: 495). Damit kulturelle Werte diese Wirkung entfalten können, muss der Treugeber diese von potenziellen Treuhändern erwarten (können); mit anderen Worten: die kulturellen Werte müssen geteilt werden. So erklärt sich dann auch, dass Menschen vor allem solchen Menschen vertrauen, die ihnen ähnlich sind (vgl. Earle und Cvetkovich 1995: 108): Wenn sich ein Mensch selbst für vertrauenswürdige hält, weil er nach bestimmten Werten handelt, so ist davon auszugehen, dass er eben solchen Menschen vertrauen wird, die dieselben Werte internalisiert haben. Wenn sie nun der Meinung sind, dass diese Werte systemimmanent bzw. eine Eigenschaft der allgemeinen sozialen Struktur sind, vermuten Menschen diese auch eher bei den Akteuren dieser Struktur bzw. dieses Systems.

Generalisiertes Vertrauen basiert zum anderen auf der *Persönlichkeitsstruktur des Treugebers* und ist in dieser Hinsicht als relativ stabile Persönlichkeitseigenschaft zu interpretieren, die im Wesentlichen auf einer generalisierten Erwartung basiert (vgl. Rotter 1971: 444; 1980: 1) und durch die Verallgemeinerung von Erfahrungen entsteht (vgl. Seifert 2001: 22).<sup>5</sup> Die dafür relevanten Erfahrungen sind zum einen solche, die in der Biographie mit den Konsequenzen der Vertrauensvergabe gemacht wurden (Ripperger 1998: 103). Zum anderen ist die Entstehung generalisierten Vertrauens das Resultat eines umfassenden Lern- und Sozialisationsprozesses (vgl. Krampen 1997: 34; Seifert 2001: 22f.). So weist etwa die Entwicklungspsychologie auf die besondere Bedeutung der Entwicklung eines Urvertrauens in der frühkindlichen Entwicklung hin (vgl. Giddens 1999: 104). Außerdem kann generalisiertes Vertrauen von den Eltern, relevanten Bezugsgruppen etc. gelernt werden (vgl. Rotter 1967: 653). Bedeutsam ist hier wiederum die jeweilige Kultur, in deren Rahmen die Akteure sozialisiert wurden. Weil die Kultur die (Vertrauens-)Situation zudem „emotional definiert“, indem sie Symbole und Bedeutungen bereitstellt (vgl. Dederichs 1997: 72), hat sie auch Einfluss darauf, welche Eigenschaften des Treuhänders bei der Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit allgemein eine Rolle spielen. Zwar sind die Kriterien darüber, wann ein anderer als vertrauenswürdig eingeschätzt wird, interindividuell verschieden, da sie von der jeweiligen Biographie abhängen (vgl. Petermann 1996: 74); weil aber die Lern- und Sozialisationsgeschichte – insbesondere innerhalb einer homogenen Kultur – zumindest in Teilen hohe Ähnlichkeit aufweist, sind doch gewisse Gemeinsamkeiten vorhanden. So werden bestimmte Eigenschaften des Treuhänders – wie etwa Integrität, Kompetenz und Offenheit – relativ stabil als Signale für Vertrauenswürdigkeit interpretiert (vgl. Köszegi 2001: 63). Dasselbe gilt für manche äußeren Merkmale: So wird einer bestimmten Person häufig vor allem deshalb vertraut, weil sie einer spezifischen Gruppe (wie jener der Ärzte oder Polizisten) angehört (vgl. Seifert 2001: 24).

Hier zeigt sich auch eine wichtige „Brücke“ zwischen generalisiertem und spezifischem Vertrauen: Welche Eigenschaften als Vertrauenswürdigkeitssignal interpretiert werden, wird zwar in der Vergangenheit, unabhängig von der aktuellen Vertrauenssituation gelernt; ob jedoch solche *Eigenschaften bei dem spezifischen Treuhänder* tatsächlich wahrgenommen werden, hängt letztlich von der jeweiligen Situation und dem jeweiligen Treuhänder ab. Die emotionale Komponente erweist sich als zentral für die Entwicklung von (spezifischem) Vertrauen zu einem bestimmten Menschen, denn sie beeinflusst die Wahrnehmung der Situation (also auch des Treuhänders) und ihre Bewertung (vgl. Lahno 2001: 175). Wenn sich eine Beziehung zu einer emotionalen Vertrauensbeziehung entwickelt hat, sind emotionale Dispositionen und Präferenzen für den folgenden Verlauf entscheidend; in solchen Beziehungen weckt streng eigennütziges Verhalten eher das Misstrauen der anderen Partei (vgl. Dederichs 1997: 74). Außerdem entsteht eine „emotionale Verbindlichkeit“ (ebenda: 75), die den Verpflichtungscharakter einer Vertrauensbeziehung – im Sinne einer Reziprozitätsnorm (vgl. dazu z.B. Smith/Mackie 1995: 410) – noch verstärkt. Damit eng verbunden ist der Aspekt, dass die affektive Orientierung neben positiven, neutralen oder negativen Besetzungen auch moralische Gefühle beinhaltet, die normative Anteile haben, also den Werte-Komplex betreffen (vgl. ebenda: 70). Daher ist auch ein rein rational interpretierter Normbegriff (vgl. dazu Coleman 1991: 321ff.; Opp 1981: 38) zu einseitig auf die externe Sanktionierung beschränkt und übersieht dabei das Gewissen bzw. moralische Bewusstsein als Instanz der Kontrolle normentsprechenden Handelns (vgl. Haller 1999: 344). Problematisch ist dies vor allem deshalb, weil eine derartige interne Sanktionierung unabhängig ist von der externen Sanktionierung durch andere Akteure bzw. das System (vgl. ebenda). Das bedeutet etwa, dass sich „moralische“ Treuhänder auch dann weniger opportunistisch verhalten werden, wenn

5 Hier wird dann auch die besondere Bedeutung von Vertrautheit deutlich.

keine entsprechenden Normen auf struktureller Ebene existieren oder wenn nicht die Gefahr besteht, dass opportunistisches Verhalten innerhalb des sozialen Systems entdeckt wird. Daher sind es vor allem solche Merkmale des Treuhänders, die darauf schließen lassen, dass dieser dem Treugeber wohlwollend gegenübersteht, die als Indikatoren für Vertrauenswürdigkeit gesehen werden (vgl. Bacharach und Gambetta 2001: 6f.; Doney et al. 1998: 606).

Neben solchen Faktoren, die in der spezifischen Person des Treuhänders gründen, sind es außerdem *Eigenschaften der spezifischen Vertrauenssituation*, die relativ unabhängig von der Persönlichkeit des Treuhänders sind, aber für das spezifische Vertrauen bedeutsam sind. Die spezifische Vertrauenssituation bietet dem jeweiligen Treuhänder bestimmte Opportunitäten und Restriktionen (s.o.), die auch dem Treugeber nicht verborgen bleiben. Diese erschließen sich etwa auch durch die Machtposition des Treuhänders (vgl. ähnlich Graeff 1998: 18), die üblicherweise von der spezifischen Situation abhängt (etwa von der Hierarchie in einem Unternehmen). So wird einem Treuhänder, der grundsätzlich als vertrauenswürdig eingeschätzt wird, in einer spezifischen Situation evtl. dennoch nicht vertraut, weil sich ihm „goldene Gelegenheiten“ bieten könnten, die einen Vertrauensbruch wahrscheinlich(er) machen, oder – umgekehrt – einem unbekannten oder als nicht besonders vertrauenswürdig eingeschätzten Menschen wird dennoch vertraut, weil dieser sich selbst – etwa durch das Anbieten eines Pfandes (oder eine andere Form der institutionellen Einbettung) – dem Treugeber gegenüber verletzlich macht.

## 5.2 Grenzen einer rein rationalen Erklärung von Vertrauen

Die Vielfältigkeit unterschiedlicher Vertrauensbasen zeigt einerseits, dass Vertrauen von einer Vielzahl verschiedener Faktoren abhängt. Andererseits zeigen sich aber auch die Grenzen einer rein rationalen Erklärung: Nur der Teil der oben diskutierten Vertrauensbasen ist erklärbar, der sich auf die Anreizstruktur des Treuhänders bezieht, also Teilaspekte der Charakteristika der allgemeinen sozialen Struktur sowie der Vertrauenssituation. Vertrauensbereitschaft als Persönlichkeitseigenschaft ist grundsätzlich nicht zu erklären, weil der „rational-ökonomische“ Akteur ein egoistischer Nutzenmaximierer ist und er quasi ohne Vergangenheit, d.h. ohne Lerngeschichte modelliert ist. Ähnliches gilt für die Persönlichkeit des Treuhänders: Weil alle Akteure gleichermaßen egoistisch sind, ist nur von Bedeutung, in welcher Situation sich der Treuhänder befindet.

Wegen der Ausblendung unbewusster und affektualer Faktoren wird ganz allgemein der „Schatten der Vergangenheit“ vernachlässigt bzw. zu kurz gezogen. Gerade weil Menschen nicht dazu in der Lage sind, in einer Vertrauenssituation alle (verfügbaren) Informationen gleichermaßen in das Entscheidungskalkül einfließen zu lassen, basiert Vertrauen nicht nur auf einem rationalen Kalkül, sondern Treugeber sind auch dazu gezwungen, sich zumindest zum Teil auf ihre Erfahrungen zu verlassen, indem z.B. bestimmte Charakteristika des Treuhänders als Signal der Vertrauenswürdigkeit interpretiert werden. Jedoch selbst unter der Annahme, dass Menschen keinen internalen Restriktionen unterliegen und daher sämtliche entscheidungsrelevanten Kriterien berücksichtigen, ist nicht klar, wie genau die Akteure zu ihrer Einschätzung des Vertrauenswertes p kommen (können), wenn Unsicherheit bezüglich der genauen Ausprägung der Kriterien herrscht. Weil schlichtweg die Basis für solche Kalkulationen fehlt, können zukunftsbezogene Entscheidungen nicht auf strikt mathematischen Erwartungen beruhen (vgl. Keynes 1936: 162f.). Aus diesem Grund werden selbst unter einer sehr starken Rationalitätsprämisse nur Tendenzaussagen möglich sein.

Die starke Rationalitätsprämisse in Verbindung mit der strengen Eigennutzannahme führt schließlich auch dazu, dass dem mit sozialer Interaktion einhergehenden Problem der doppelten Kontingenz

bzw. Erwartungsreziprozität nicht ausreichend Rechnung getragen wird (vgl. Funder 1999: 79), was sich insbesondere auf die dynamische Erklärbarkeit von Vertrauen auswirkt. Vertrauen ist nicht lediglich eine Prognose einer bestimmten Verhaltensdisposition des Treuhänders, sondern sie stützt sich auch darauf, dass (a) der Treuhänder seinerseits Erwartungen über das Verhalten des Treugebers anstellt und diese seiner Entscheidung zugrunde legt sowie (b) diese Erwartung wiederum eine Prognose über die Erwartung des Treugebers enthält (vgl. Ziegler 1997: 246). So können beide Seiten als soziale Akteure interpretiert werden, die gegenseitige Erwartungen über den jeweils anderen haben, wobei die Handlung eines Akteurs auch davon beeinflusst werden kann, welche Erwartungen der andere von ihm hat; schätzt daher ein Treugeber einen Treuhänder als vertrauenswürdig ein und der Treuhänder weiß bzw. vermutet dies, so kann dies dazu beitragen, sich wirklich vertrauenswürdig zu verhalten (vgl. Bachmann 1998: 302). Umgekehrt kann es der Entstehung bzw. Fortführung einer Vertrauensbeziehung hinderlich sein, wenn der Treuhänder glaubt, der Treugeber misstraue ihm. Signale des Misstrauens senden Akteure vor allem dann, wenn sie sich rein ökonomisch verhalten, etwa wenn sie Informationen über den Treuhänder einholen bzw. ihn in einer laufenden Vertrauensbeziehung kontrollieren (vgl. Sjurts 1998: 290f.) oder wenn sie dem Treuhänder gegenüber Sanktionspotential thematisieren, um dessen Anreizstruktur zu beeinflussen (vgl. Walgenbach 2000: 712f.). Ist in einer Vertrauensbeziehung die Vertrauensvergabe durch den Treugeber Teil des impliziten Vertrages, so kann solches Verhalten als Vertragsbruch aufgefasst werden, wodurch sich der Treuhänder selbst weniger an den Vertrag gebunden fühlt. Resultiert dies in Handlungen des Treuhänders, die der Treugeber wiederum als Vertrauensbruch interpretiert, wird dieser sein Vertrauen herabsetzen und entsprechende Maßnahmen einsetzen (Abbruch der Beziehung oder noch stärkere Kontrolle); der Treugeber setzt damit unter Umständen eine Misstrauensspirale in Gang (vgl. Ripperger 1998: 69).

Aus diesem Grund ist es gerade für langfristig stabile Beziehungen erforderlich, dass die Akteure die Unsicherheiten, die mit dem Problem der doppelten Kontingenz verbunden sind, reduzieren. Notwendig dafür sind historisch spezifische und kontextabhängige Mechanismen, zu denen Vertrauen zu zählen ist (vgl. Funder 1999: 80). Aber die Etablierung von Vertrauensbeziehungen ist erst möglich, wenn sich gemeinsam geteilte interpretative Schemata (d.h. was gilt als vertrauensfördernd oder -behindernd?), verbindliche Normen und eine allgemein akzeptierte Form der Machtausübung herausgebildet haben (vgl. Loose und Sydow 1994: 177). Daher kann auf die Berücksichtigung sowohl sozialer Strukturen als auch normativer Dispositionen und kultureller Prägungen für die Erklärung der Entstehungs- und Reproduktionsbedingungen von Vertrauen kaum verzichtet werden (vgl. Funder 1999: 80).

## 6 Fazit

Vertrauen stellt sich als ein sehr komplexes Phänomen heraus, insbesondere weil es sowohl auf einer Verhaltens- als auch auf einer Erwartungsebene wirksam wird. Dabei erweist es sich als notwendig, beide Ebenen klar zu trennen, will man dem Vertrauensphänomen gerecht werden. Außerdem erweist es sich als multifaktoriell bestimmt – und das auf beiden Ebenen –, weshalb eine Analyse unter den Basisprämissen streng rationalen Kalküls sowie rein egoistischer Nutzenmaximierung das Phänomen nicht ausreichend zu erfassen und zu erklären vermag. Eine Steigerung des Erklärungsgehaltes einer rational-ökonomischen Analyse erscheint daher nur möglich, sofern diese Prämissen aufgegeben bzw. erweitert werden. So kann die Abkehr von rein egoistischen Akteuren und die Einführung von Moral oder Altruismus den Erklärungsgehalt erheblich erhöhen, was jedoch auch zur Folge



hat, dass das Modell selbst an Komplexität gewinnt, so dass die Implementierung in die Erklärung von Makrophänomen erschwert wird (vgl. Hoßfeld 2004).

Noch im Wesentlichen ungeklärt ist bislang, welche Wechselbeziehungen zwischen den unterschiedlichen Vertrauensbasen existieren: Es besteht noch ein erheblicher Forschungsbedarf darüber, wie diese Faktoren zusammenhängen und sich schließlich zu einem Vertrauenswert aggregieren. Zu ermitteln in diesem Zusammenhang ist darüber hinaus, ob einzelne Vertrauensbasen in bestimmten Situationen relativ bedeutsamer sind als andere und wie sich dies im zeitlichen Ablauf einer Vertrauensbeziehung verändert.

## Literaturverzeichnis

- Antfang, Peter und Dieter Urban, 1994: 'Vertrauen' – soziologisch betrachtet. Ein Beitrag zur Analyse binärer Interaktionssysteme. Schriftenreihe des Instituts für Sozialwissenschaften der Universität Stuttgart. No. 1/1994.
- Axelrod, Robert, 1995: Die Evolution der Kooperation. 3. Aufl. München u.a.: Oldenbourg.
- Bacharach, Michael; Gambetta, Diego, 2001: Trust As Type Detection. S. 1-26 in: Cristiano Castelfranchi und Yao-Hua Tan (Hg.): Trust and Deception in Virtual Societies. Dordrecht [u.a.]: Kluwer Academic Publishers.
- Bachmann, R. (1998): Conclusion: Trust - Conceptual Aspects of a Complex Phenomenon. S. 298-322 in: Christel Lane und Reinhard Bachmann (Hg.): Trust Within and Between Organizations. Conceptual Issues and Empirical Applications. Oxford: Oxford University Press.
- Blomqvist, Kirsimarja, 1997: The many faces of trust. Scandinavian Journal of Management 13: 271-287.
- Bornschier, Volker, 2001: Generalisiertes Vertrauen und die frühe Verbreitung der Internetnutzung im Gesellschaftsvergleich. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 53: 233-257.
- Coleman, James Samuel, 1982: Systems of trust. A rough theoretical framework. Angewandte Sozialforschung 10: 277-299.
- Coleman, James Samuel, 1991: Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1. Handlungen und Handlungssysteme. München: Oldenbourg.
- Craswell, Richard, 1993: On the uses of 'trust': Comment on Williamson, calculativeness, trust, and economic organization. Journal of Law and Economics 36: 487-500.
- Dederichs, Andrea, 1997: Vertrauen als affektive Handlungsdimension: Ein emotionssoziologischer Bericht. S. 62-77 in: Martin K.W. Schweer (Hg.): Vertrauen und soziales Handeln. Neuwied: Luchterhand
- Deutsch, Morton, 1960: The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. Human Relations 13: 123-139.
- Deutsch, Morton, 1976: Konfliktregelung. München: Reinhardt.
- Doney, Patricia M., Joseph P. Cannon und Michael R. Mullen, 1998: Understanding the influence of national culture on the development of trust. Academy of Management Review 23: 601-620.
- Earle, Timothy C., Cvetkovich, George, 1995: Social Trust: Toward a Cosmopolitan Society. Westport, Conn. [u.a.] : Praeger.

- Funder, Maria, 1999: Vertrauen: Die Wiederentdeckung eines soziologischen Begriffs. Österreichische Zeitschrift für Soziologie 24: 76-97.
- Gambetta, Diego, 2001: Kann man dem Vertrauen vertrauen? S. 204-237 in: Martin Hartmann und Claus Offe (Hg.): Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. Frankfurt a.M.: Campus.
- Giddens, Anthony, 1999: Konsequenzen der Moderne. 3. Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Graeff, Peter, 1998: Vertrauen zum Vorgesetzten und zum Unternehmen. Modellentwicklung und empirische Überprüfung verschiedener Arten des Vertrauens, deren Determinanten und Wirkungen bei Beschäftigten in Wirtschaftsunternehmen. Berlin: Wissenschaftlicher Verlag Berlin.
- Granovetter, Mark, 1992: Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. S. 304-333 in: Mary Zey (Hg.): Decision making: Alternatives to rational choice models. Newbury Park, C: Sage Publications..
- Haller, Max, 1999: Soziologische Theorie im systematisch-kritischen Vergleich. Opladen: Leske und Budrich.
- Homans, George Caspar, 1958: Social Behavior as Exchange. American Journal of Sociology 63: 597-606.
- Hoßfeld, H. (2005): Die Erklärung von Vertrauen im ökonomischen Modellbau – zwischen Realitätsnähe und Komplexität, in: Essener Beiträge zur Personalforschung, Nr. 4
- James Jr., Harvey S. (2001): On the Reliability of Trusting, University of Missouri at Columbia, in: [http://papers.ssrn.com/sol3/delivery.cfm/SSRN\\_ID295744\\_code020111\\_500.pdf?abstractid=295744](http://papers.ssrn.com/sol3/delivery.cfm/SSRN_ID295744_code020111_500.pdf?abstractid=295744) (Stand: 29.9.2005)
- Junge, Kay, 1998: Vertrauen und die Grundlagen der Sozialtheorie. Ein Kommentar zu James S. Coleman. S. 26-63 in: Hans-Peter Müller und Michael Schmid (Hg.): Norm, Herrschaft und Vertrauen. Beiträge zu James S. Colemans Grundlagen der Sozialtheorie. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Keynes, John Maynard, 1936: The General Theory of Employment, Interest and Money. London: Macmillan.
- Kirchgässner, Gebhard, 1991: Homo oeconomicus. Das ökonomische Modell individuellen Verhaltens und seine Anwendung in den Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Tübingen: Mohr.
- Koller, Michael, 1992: Sozialpsychologie des Vertrauens: Ein Überblick über theoretische Ansätze. Psychologische Beiträge 34: 98-112.
- Köszegi, Sabine, 2001: Vertrauen in virtuellen Unternehmen. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Krampe, Günter, 1997: Zur handlungs-, persönlichkeits- und entwicklungstheoretischen Einordnung des Konstrukts Vertrauen. S. 16-61 in: Martin K.W. Schweer (Hg.): Vertrauen und soziales Handeln. Neuwied: Luchterhand
- Lahno, Bernd, 1995: Trust, reputation, and exit in exchange relationships. Journal of Conflict Resolution 39: 495-510.
- Lahno, Bernd, 2001: On the Emotional Character of Trust. Ethical Theory and Moral Practice 4: 171-189.
- Levi, Margaret, 1998: A State of Trust. S. 77-101 in: Valerie Braithwaite und Margaret Levi (Hg.): Trust and governance. New York: Sage.

- Lewis, J. David und Andrew Weigert, 1985: Trust as social reality. *Social Forces* 63: 967-985.
- Loose, Achim und Jörg Sydow, 1994: Vertrauen und Ökonomie in Netzwerkbeziehungen - Struktur-  
ationstheoretische Betrachtungen. S. 160-193 in: Jörg Sydow und Arnold Windeler (Hg.): *Mana-  
gement interorganisationaler Beziehungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas, 2000: *Vertrauen*. 4. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius .
- Luhmann, Niklas, 2001: Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. S. 143-160  
in: Martin Hartmann und Claus Offe (Hg.): *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammen-  
halts*. Frankfurt a.M.: Campus.
- McAllister, Daniel J., 1995: Affect- and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal  
Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal* 38: 24-59.
- Möllering, Guido, 2001: The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Inter-  
pretation and Suspension. *Sociology* 35: 403-420.
- Nida-Rümelin, Julian und Thomas Schmidt, 2000: *Rationalität in der praktischen Philosophie*. Ber-  
lin: Akademie Verlag.
- Noorderhaven, Niels, 1995: Trust and Transactions: Toward Transaction Cost Analysis with a Dif-  
ferential Behavioral Assumption. *Tijdschrift voor Economie en Management* 40: 5-18.
- Nuissl, Henning, 2002: Bausteine des Vertrauens - eine Begriffsanalyse. *Berliner Journal für Sozio-  
logie* 12: 87-108.
- Opp, Karl-Dieter, 1981: Die ökonomische Theorie sozialer Normen ('property rights') und die Rolle  
von sozialen Strukturen und Institutionen. S. 36-42 in: Werner Schulte (Hg.): *Soziologie in der  
Gesellschaft. Referate aus den Veranstaltungen der Sektionen der Deutschen Gesellschaft für So-  
ziologie, der Ad-hoc-Gruppen und des Berufsverbandes Deutscher Soziologen beim 20. Deut-  
schen Soziologentag Bremen, 16. bis 19. September 1980*. Bremen: Universität.
- Parkhe, Arvind, 1993: Strategic alliance structuring: A game theoretic and transaction cost examina-  
tion of interfirm cooperation. *Academy of Management Journal* 36: 794-829.
- Petermann, Franz, 1996: *Psychologie des Vertrauens*. 3., korr. Auflage. Göttingen [u.a.]: Hogrefe.
- Preisendörfer, Peter, 1995: Vertrauen als soziologische Kategorie. Möglichkeiten und Grenzen einer  
entscheidungstheoretischen Fundierung des Vertrauenskonzepts. *Zeitschrift für Soziologie* 24:  
263-272.
- Raub, Werner, 1992: Eine Notiz über die Stabilisierung von Vertrauen durch eine Mischung von  
wiederholten Interaktionen und glaubwürdigen Festlegungen. *Analyse & Kritik* 14: 187-194.
- Raub, Werner, 1999: Vertrauen in dauerhaften Zweierbeziehungen: Soziale Integration durch aufge-  
klärtes Eigeninteresse. S. 239-268 in: Jürgen Friedrichs und Wolfgang Jagodzinski (Hg.): *Soziale  
Integration*. Opladen [u.a.]: Westdeutscher Verlag.
- Ripperger, Tanja, 1998: *Ökonomik des Vertrauens: Analyse eines Organisationsprinzips*. Tübingen:  
Mohr Siebeck.
- Rotter, Julian B., 1967: A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personali-  
ty* 35: 651-665.
- Rotter, Julian B., 1971: Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist* 26:  
443-452.
- Rotter, Julian B., 1980: Interpersonal trust, trustworthiness and gullibility. *American Psychologist*  
35: 1-7.

- Schelling, Thomas C., 1960: *The Strategy of Conflict*. Oxford: Oxford University Press.
- Schmidtchen, Dieter (2000): Vertrauen und Recht: eine ökonomische Analyse, Saarbrücken, in:  
[http://www.uni-saarlan\\_Hlt85525906d\\_Hlt85525906.de/fak1/fr12/csle/publications/2000-04\\_Vertrauen.PDF](http://www.uni-saarlan_Hlt85525906d_Hlt85525906.de/fak1/fr12/csle/publications/2000-04_Vertrauen.PDF) (Stand: 29.7.2004)
- Scott, Cuthbert L., III, 1980: Interpersonal Trust: A Comparison of Attitudinal and Situational Factors. *Human Relations* 33: 805-812.
- Seifert, Matthias, 2001: *Vertrauensmanagement in Unternehmen*. München, Mering: Hampp.
- Simmel, Georg, 1968: *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. 5. Auflage. Berlin: Duncker & Humblot.
- Sjurts, Insa, 1998: Kontrolle ist gut, ist Vertrauen besser? *Die Betriebswirtschaft* 58: 283-298.
- Smith, Eliot R. und Mackie, Diane M., 1995: *Social psychology*. New York: Worth Publishers.
- Sydow, Jörg, 1998: Understanding the Constitution of Interorganizational Trust. S. 31-63 in: Christel Lane und Reinhard Bachmann (Hg.): *Trust Within and Between Organizations. Conceptual Issues and Empirical Applications*. Oxford: Oxford University Press.
- Sztompka, Piotr, 1999: *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vogt, Jörg, 1997: *Vertrauen und Kontrolle in Transaktionen. Eine institutionenökonomische Analyse*. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Voss, Thomas, 1998: Vertrauen in modernen Gesellschaften. S. 91-129 in: Regina Metze, Kurt Müller und Karl-Dieter Opp (Hg.): *Der Transformationsprozeß*. Leipzig: Universitätsverlag Leipzig.
- Wagner, Gerald, 1994: Vertrauen in Technik. *Zeitschrift für Soziologie* 23: 145-157.
- Walgenbach, Peter, 2000: Das Konzept der Vertrauensorganisation. *Die Betriebswirtschaft* 60: 707-720.
- Yamagishi, Toshio und Midori Yamagishi, 1998: Trust and commitment as alternative responses to social uncertainty. S. 109-123 in: W. Mark Fruin (Hg.): *Networks, Markets and the Pacific Rim - Studies in Strategy*. Oxford: Oxford University Press.
- Ziegler, Rolf, 1997: Interesse, Vernunft und Moral: zur sozialen Konstruktion von Vertrauen. S. 241-254 in: Stefan Hradil (Hg.): *Differenz und Integration*. Frankfurt a.M., New York: Campus Verlag.
- Zucker, Lynne Goodman, 1986: Production of trust: Institutional sources of economic structure. *Research in Organizational Behavior* 8: 53-111.

## **Zur Person**

*Dipl.-Kfm. Heiko Hoßfeld*, geb. 1975, 1996-2002 Studium der Wirtschaftswissenschaften mit den Schwerpunkten Personalwirtschaft, Organisation & Planung und Organisationspsychologie an der Universität Duisburg-Essen; Abschluss: Diplom-Kaufmann. Seit Februar 2003 ist er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insb. Personalwirtschaft; von Februar 2004 bis April 2006 außerdem als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl Wirtschaftswissenschaften und Didaktik der Wirtschaftslehre beschäftigt.

**Kontakt**

Heiko Hoßfeld  
Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre,  
insb. Personalwirtschaft Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Universität Duisburg-Essen, Standort Essen  
Universitätsstraße 12  
45117 Essen  
E-Mail: [heiko.hossfeld@uni-essen.de](mailto:heiko.hossfeld@uni-essen.de)